

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Permasalahan

Indonesia yang merupakan negara berkembang, saat ini sedang giat-giatnya melaksanakan program pembangunan nasional. Tujuan pembangunan nasional Indonesia untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur, merata materil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan pelaksanaan pemabangunan ini direncanakan dengan berpedoman pada Garis Garis Besar Haluan Negara.

Tujuan dari pembangunan nasional mencakup segala aspek kehidupan bangsa Indonesia. Sebagai salah satu modal dasar pembangunan nasional, sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting. Maka, kesehatan merupakan hal pokok yang harus dipelihara karena di dalam badan yang sehat terdapat jiwa yang sehat. Dengan manusia yang sehat jasmani dan rohani maka usaha untuk mewujudkan pembangunan nasional akan lebih cepat tercapai.

Agar kesehatan dapat terjaga dengan baik, maka rumah sakit sebagai salah satu fasilitas kesehatan berperan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas kesehatan perlu dikelola secara efisien agar tercapai sasaran yang diinginkan, yaitu untuk memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat dengan baik

Untuk dapat mencapai hasil yang diinginkan tersebut manajemen rumah sakit harus dapat menentukan strategi yang tepat bagi instansinya. Kata strategi biasanya



digunakan pada organisasi yang bertujuan memperoleh laba, sehingga disebut strategi perusahaan. Akan tetapi strategi juga dapat digunakan pada berbagai organisasi yang bukan bertujuan laba dan organisasi sektor publik lainnya. Misalnya, rumah sakit, lembaga pendidikan, lembaga keagamaan, organisasi seni, dan sektor publik.

Strategi sangat penting bagi perusahaan yang tujuan utamanya mencari laba, maupun perusahaan yang tujuan utamanya bukan mencari laba. Manfaat strategi bagi perusahaan adalah :¹

1. Strategi merupakan cara untuk mengantisipasi tantangan -- tantangan dan kesempatan -- kesempatan (peluang -- peluang) masa depan pada kondisi lingkungan perusahaan yang dapat berubah dengan cepat.
2. Strategi dapat memberikan tujuan dan arah perusahaan di masa depan dengan jelas pada semua karyawan. Dengan tujuan dan arah masa depan yang jelas akan dapat memberikan manfaat baik pada semua karyawan untuk :
 - a. Mengetahui apa yang diharapkan dari para karyawan dan kemana arah tujuan perusahaan.
 - b. Dapat mengurangi konflik yang timbul karena strategi yang efektif mengarahkan pada karyawan untuk mengikutinya.
 - c. Memberikan semangat atau dorongan pada karyawan dan manajemen dalam mencapai tujuan.
 - d. Menjamin adanya dasar pengendalian manajemen dan evaluasi.
 - e. Menjamin para eksekutif puncak untuk mempunyai kesatuan opini atas masalah strategi dan tindakan -- tindakan.
 - f. Dapat dipergunakan untuk mempertimbangkan berbagai alternatif terbaik.
 - g. Mengurangi celah dan tumpang tindih berbagai aktivitas.
 - h. Mengurangi hambatan -- hambatan untuk berubah.
 - i. Meningkatkan kemampuan dan mencegah timbulnya masalah.
3. Pada saat ini strategi banyak dipraktikan dalam industri karena membuat tugas para eksekutif puncak menjadi lebih mudah dan kurang beresiko.

¹ Supriono, "Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis", BPFE, Yogyakarta, 1998, Hal 8.



4. Strategi adalah kaca mata yang bermanfaat untuk memonitor apa yang dikerjakan dan terjadi di dalam perusahaan, dapat memberikan sumbangan terhadap kesuksesan perusahaan atau malahan mengarahkan pada ke gagalan.
5. Memberikan informasi pada manajemen puncak didalam merumuskan tujuan akhir dari perusahaan dengan memperhatikan etika masyarakat dan lingkungannya.
6. Strategi dapat membantu manajemen dalam pembuatan keputusan proaktif maupun reaktif agresif.
7. Hasil penelitian menunjukan bahwa strategi dapat membantu praktik – praktik manajer.
8. Perusahaan yang menyusun strategi umumnya lebih efektif dibandingkan dengan perusahaan yang tidak menyusun strategi

Karyawan rumah sakit terdiri atas berbagai golongan, misalnya ; profesional, semi profesional, administrasi, dan lain – lain. Sumber daya yang diperoleh rumah sakit berasal dari para pasien, donatur, asuransi dan sebagainya. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut dan mengelola karyawan serta dana, maka administrator rumah sakit memerlukan strategi yang efektif.

Untuk mencapai sasaran tersebut diperlukan unsur – unsur yang mendukung, dalam manajemen dikenal dengan istilah “ 6 M “, yaitu :²

1. Manusia (*Man*)
2. Bahan (*Material*)
3. Mesin (*Machines*)
4. Uang (*Money*)
5. Pasar (*Market*)
6. Cara (*Method*)

² Sarwoto. “Dasar Dasar Organisasi dan Manajemen”, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1981



Dalam suatu proses manajemen, peranan manusia sebagai karyawan sangat penting dan merupakan unsur mutlak diperlukan bagi keberhasilan mencapai sasaran dan tujuan perusahaan. Tanpa manusia tidak akan ada kegiatan, dan tanpa adanya kegiatan tujuan tidak akan tercapai. Pola pikir ini merupakan aliran (filsafat) manajemen yang lazim disebut *People Centered Management*, yaitu filsafat yang mengatakan bahwa keberhasilan suatu proses manajemen sebagian besar ditentukan oleh faktor manusia yang terlibat dalam proses manajemen tersebut¹

Karena manusia memegang peranan yang sangat penting dalam suatu proses manajemen, maka diperlukan suatu disiplin ilmu yang khusus mengelola karyawan agar sasaran yang hendak dituju tercapai. Beberapa rumusan manajemen sumber daya manusia yang dikemukakan oleh berbagai ahli, diantaranya yaitu :

“ Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu suatu ilmu seni untuk melaksanakan antara lain *planning, organizing, controlling*, sehingga efektifitas dan efisiensi personalia dapat ditingkatkan semaksimal mungkin dalam pencapaian tujuan”²

“Manajemen Personalia adalah seni dan ilmu yang memperoleh, memajukan, dan memanfaatkan tenaga kerja, sehingga tujuan organisasi dapat direalisasikan secara daya guna sekaligus adanya kegairahan kerja para pekerja”³

“Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan proses pengembangan menerapkan dan menilai kebijaksanaan – kebijaksanaan, prosedur – prosedur, metode – metode dan program – program yang berhubungan dengan individu dan organisasi.”⁶

¹ Sarwoto, “Op-cit”, Hal 135

² Alex S. Niti Semito, “ *Manajemen Personalia* “, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988, Hal 10

³ M. Manulang, “*Manajemen Personalia*”, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, Hal 14

⁶ Moekijat, “*Manajemen Kepegawaian* “, Alumni Bandung, Bandung, 1989, Hal 23.



Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah manajemen yang berkaitan dengan karyawan yang kegiatannya mengikuti, mengarahkan, memotivasi, dan mengembangkan potensi karyawan secara terus menerus serta menciptakan lingkungan kerja yang baik berdasarkan fungsi – fungsi manajemen agar didapat hasil yang maksimal.

Dalam mencapai tujuannya setiap organisasi akan mengalami berbagai masalah dan rintangan yang harus diselesaikan dengan baik. Semakin berkembang suatu usaha, makin banyak pula aktivitas dan karyawan yang terlibat, serta makin rumit aktivitas dan karyawan yang terlibat, serta makin rumit pula masalah manajemen yang dihadapi. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan karyawan yang mampu mengarahkan manajemen sumber daya manusia secara baik, sehingga mampu mengelola organisasi dengan sebaik – baiknya.

Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan untuk masyarakat luas, Rumah Sakit R.K. Charitas tidak terlepas dari permasalahan dalam pengelolaan karyawan yang ada. Untuk itu diperlukan penerapan manajemen sumber daya manusia yang baik untuk mengelola karyawan terutama terhadap tenaga perawat.

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian serta membahas lebih lanjut mengenai permasalahan pengelolaan karyawan khususnya perawat di Rumah Sakit R.K. Charitas Palembang guna memberikan kenyamanan pada pasien rawat inap di rumah sakit tersebut. Dan penulis mencoba menyusunnya sebagai skripsi dengan judul :



“ TINJAUAN TERHADAP MUTU PELAYANAN PERAWAT PADA PAVILIUN YOSEPH RUMAH SAKIT R.K. CHARITAS PALEMBANG “

I.2. Perumusan Masalah

Rumah sakit merupakan suatu organisasi atau perusahaan yang bukan bertujuan laba. Sebagai suatu organisasi rumah sakit juga mengalami masalah – masalah, seperti kualitas perawat, kepuasan konsumen, pengobatan, penelitian, efisiensi biaya, dan sebagainya. Berdasarkan dari latar belakang permasalahan tersebut maka dapat disimpulkan salah satu permasalahan yang dihadapi oleh Rumah Sakit R.K. Charitas adaah yang berhubungan langsung dengan kepuasan pasien berupa pelayanan perawat di Paviliun Yoseph sudah memberikan kepuasan atau belum bagi pasien.

I.3. Tujuan Penelitian

Untuk melihat dan mengetahui seberapa jauh pelaksanaan penerapan manajemen personalia yang dijalankan dalam memotivasi karyawan pada Rumah Sakit R.K. Charitas di Palembang agar dapat menciptakan sistem kerja yang lebih baik guna mencapai hasil yang optimal. Serta bagaimana karyawan meningkatkan pelayanan pada konsumen dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen atau pasien rawat inap.



I.4. Kegunaan Penelitian

Penulis mengharapkan hasil penelitian ini berguna bagi :

1. Penulis untuk menambah pengetahuan dan pengalaman selain itu penelitian ini juga merupakan salah satu latihan penerapan teori dan pengetahuan yang telah diterima dan dipelajari selama ini, khususnya dalam ilmu manajemen umum.
2. Rumah Sakit R.K. Charitas sebagai suatu masukan yang membantu perusahaan untuk mengambil keputusan dan kebijaksanaan dalam mengatasi dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi perusahaan.

I.5. Metodologi Penelitian

I.5.1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian sebagai bahan penulisan skripsi ini mengambil organisasi atau perusahaan yang tujuan utamanya bukan mencari laba. Perusahaan atau organisasi yang dijadikan sebagai tempat melakukan penelitian adalah Rumah Sakit R.K. Charitas yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 1054 Palembang 30129.

I.5.2. Metode Penarikan Sampel

Dalam mengumpulkan data sebagai bahan penelitian ini sampel yang digunakan dipilih dengan metode Stratified Random Sampling yaitu Rumah Sakit R.K. Charitas dengan memfokuskan penelitian pada



permasalahan yang terjadi pada perusahaan tersebut. Sampel yang digunakan sebagai responden dalam penelitian ini sebanyak 200 sampel.

I.5.3. Metode Pengumpulan Data

Untuk memecahkan masalah – masalah yang ada diperlukan data sebagai penunjang pembahasan permasalahan yang ada. Data mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu penelitian, baik secara langsung maupun tidak langsung pada objek yang diteliti. Adapun data yang dikumpulkan dibagi menjadi data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

I.5.3.1. Studi Lapangan (Field Research)

Data yang dibutuhkan dalam penelitian dikumpulkan dengan jalan melakukan penelitian secara langsung pada Rumah Sakit R.K. Charitas, khususnya pasien rawat inap. Pengumpulan data yang dibutuhkan tersebut dilakukan dengan metode wawancara dan observasi.

a. Wawancara

Pengumpulan data dilakukan dengan mengajukan pertanyaan pada pimpinan atau karyawan serta pasien rawat inap yang terlibat langsung dengan permasalahan yang dihadapi guna mendapatkan data tersebut. Wawancara



dilakukan pada pasien rawat inap yang berada pada Paviliun Yoseph Rumah Sakit R.K. Charitas.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati kegiatan karyawan serta kondisi lingkungan pada Rumah Sakit R.K. Charitas yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas

1.5.3.2. Studi Kepustakaan (Library Research)

Dalam metode ini dilakukan pengumpulan data yang diperlukan dengan membaca literatur -- literatur yang ada hubungannya dengan permasalahan. Literatur tersebut berbentuk buku – buku pedoman, terjemahan, maupun karangan ilmiah dan laporan yang penulis anggap penting.

1.5.4. Teknik Analisis

Dalam melakukan penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis kuantitatif dan kualitatif.

5.4.1. Metode Kuantitatif

Metode kuantitatif adalah metode yang menggunakan pendekatan matematika yang digunakan untuk membahas permasalahan yang



ada. Pada penelitian ini metode kuantitatif yang digunakan adalah metode uji rata – rata dan test hipotesa. Metode ini digunakan untuk menilai seberapa besar kepuasan konsumen atau pasien terhadap pelayanan yang diberikan perawat selama ini.

Perumusan hipotesisnya adalah sebagai berikut :

$$H_0 : p_1 - p_2 = 0 \text{ artinya } p_1 = p_2$$

$$H_a : p_1 - p_2 > 0 \text{ artinya } p_1 > p_2$$

$$H_a : p_1 - p_2 < 0 \text{ artinya } p_1 < p_2$$

$$H_a : p_1 \neq p_2 \text{ artinya } p_1 \neq p_2$$

$$H_a : p_1 - p_2 = 0 \Rightarrow p_1 = p_2 = p$$

Dimana

$$\hat{p}_1 = \frac{X_1}{n_1} \text{ dan } \hat{p}_2 = \frac{X_2}{n_2}$$

masing - masing merupakan penduga \hat{p}_1 dan \hat{p}_2

(\hat{p} dibaca p topi atau p “cap”)

akan tetapi karena $p_1 = p_2 = p$,

maka baik $\frac{X_1}{n_1}$ maupun $\frac{X_2}{n_2}$ merupakan penduga p .



$$\begin{aligned}\sigma\left(\frac{X_1}{n_1} - \frac{X_2}{n_2}\right) &= \sqrt{\frac{p_1(1-p_1)}{n_1} + \frac{p_2(1-p_2)}{n_2}} \\ &= \sqrt{\frac{p_1(1-p_1)}{n_1} + \frac{p_2(1-p_2)}{n_2}} \\ &= \sqrt{p(1-p)\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}\end{aligned}$$

p lebih baik diestimasi dengan $\frac{X_1 + X_2}{n_1 + n_2}$.

$$\sigma\left(\frac{X_1}{n_1} - \frac{X_2}{n_2}\right) = \sqrt{\left(\frac{X_1 + X_2}{n_1 + n_2}\right)\left(1 - \frac{X_1 + X_2}{n_1 + n_2}\right)\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)\left(\frac{X_1}{n_1} - \frac{X_2}{n_2}\right)}$$

$$= \text{kesalahan baku untuk } \left(\frac{X_1}{n_1} - \frac{X_2}{n_2}\right)$$

$$Z_0 = \sqrt{\left(\frac{X_1 + X_2}{n_1 + n_2}\right)\left(1 - \frac{X_1 + X_2}{n_1 + n_2}\right)\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}$$

5.4.2. Metode Kualitatif

Analisa dengan menggunakan data kualitatif adalah dengan cara membandingkan teori – teori manajemen umum yang ada dengan sistem pembahasan yang dilakukan dalam memecahkan permasalahan.



I.6. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan skripsi ini, digunakan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Merupakan bab pendahuluan yang didalamnya diuraikan hal – hal sebagai berikut : latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan metodologi penelitian.

BAB II Kerangka Pemikiran

Merupakan bab yang berisikan teori – teori yang digunakan dalam menjawab permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini.

BAB III Gambaran Umum Perusahaan

Merupakan bab yang menjelaskan keadaan umum perusahaan, yaitu: sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan data yang menunjang dalam pembahasan permasalahan.

BAB IV Analisa Permasalahan

Merupakan bab yang berisikan pembahasan dan analisa dari permasalahan yang ada dalam perusahaan. Pembahasan dititik



beratkan pada beberapa hal yaitu penilaian kepuasan konsumen atau pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan perawat pada Paviliun Yoseph Rumah Sakit R.K. Charitas.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Merupakan bab kesimpulan dan saran. Setelah melakukan analisa dengan menggunakan teori – teori yang ada dan dikaitkan dengan permasalahan yang ada dalam perusahaan, maka penulis mengambil kesimpulan yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Selain menarik kesimpulan penulis juga memberikan saran – saran yang berguna bagi perusahaan.